



Satisfacción de usuarios de las secretarías  
del Poder Ejecutivo 2009  
Gobierno del Estado  
de Jalisco  
**PROCURADURÍA SOCIAL**



Jalisco

## Índice

1. Evaluación de la Procuraduría Social.....	3
1.1 Introducción.....	4
1.2 Objetivos.....	6
1.3 Metodología.....	7
1.4 Procedimientos de estimación .....	8
1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información.....	9
1.6 Informe de resultados de la Procuraduría Social .....	11
1.7 Conclusiones, de la Procuraduría Social .....	40
1.8 Recomendaciones, de la Procuraduría Social .....	43
1.9 Anexos.....	45



Procuraduría Social  
del Gobierno del Estado de Jalisco



Jalisco

## 1.1 Introducción

La comunicación estratégica e integrada de los programas de gobierno y el ambiente operativo de las instituciones del Poder Ejecutivo Estatal integran la percepción de la satisfacción en los usuarios de las dependencias. Esta percepción es afectada por una serie de factores internos y externos que inciden en el desempeño de la imagen general del gobierno.

Congruente con las necesidades de información y toma de decisiones, el Gobierno del Estado de Jalisco emplea herramientas y métodos confiables para medir las percepciones y evaluar la satisfacción de los usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo Estatal; en este caso, el uso de estudios de opinión e investigación que permiten contar con la información necesaria para el diseño de estrategias y planes de acción, según las necesidades actuales.

En la actualidad, los sistemas de calidad y certificación en los servicios deben conformar un estándar cuyo principal objetivo es satisfacer adecuadamente las necesidades y requerimientos de los usuarios. Las dependencias gubernamentales no deben ser la excepción en la aplicación de dichos estándares, debido a que, en gran medida, la calidad en la atención y servicios de las dependencias consolidan la imagen general del Gobierno del Estado.

El costo social generado por la insatisfacción en los servicios proporcionados por las dependencias del Gobierno del Estado es uno de los motivadores principales para la elaboración de este estudio, además de obtener la información estratégica básica para la toma de decisiones. Con el análisis de los datos, se pretende conocer la percepción social acerca de la satisfacción de las dependencias públicas en el estado de Jalisco.

## 1.1 Introducción

Los datos técnicos del marco muestral del estudio se refieren a la población en general en el estado: hombres y mujeres mayores de 18 años. El margen de error es de  $\pm 5\%$ . La técnica de muestreo fue estratificada. La distribución muestral se diseñó de manera aleatoria / sistemática, de tal manera que todos los usuarios de las dependencias evaluadas contaran con la misma posibilidad de ser encuestados. Este estudio fue elaborado por la empresa Numera, S. C., agencia de investigación de mercados, opinión pública y consultoría, con amplia experiencia en levantamientos de información y análisis.

Con el objeto de cumplir con los estándares de calidad establecidos por la empresa, el trabajo de campo y la captura de información se sujetaron a una supervisión exhaustiva, así como a la capacitación de todo el personal involucrado. El análisis de la información fue desarrollado por un equipo técnico interdisciplinario.

## 1.2 Objetivos

### Encuesta de satisfacción de usuarios de las secretarías del Poder Ejecutivo 2009

- Conocer el nivel de satisfacción que presentan los usuarios de un servicio de cada secretaría
- Establecer estrategias de mejora que incidan en el aumento del nivel de satisfacción
- Evaluar aspectos de las dependencias tales como:
  - Satisfacción sobre el servicio recibido
  - Utilidad sobre el servicio recibido
  - Complejidad de trámites sobre el servicio recibido
  - Eficiencia sobre el servicio recibido
  - Demanda sobre el servicio recibido
- Identificar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios respecto de un servicio que ofrece cada secretaría
- Conocer el servicio mejor evaluado en términos de satisfacción
- Analizar y definir fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que en materia de servicios y función pública tiene el estado de Jalisco
- Indicadores de satisfacción sobre el servicio recibido
- Determinar la utilidad sobre el servicio recibido
- Medir la eficiencia sobre el servicio recibido
- Conocer la demanda sobre el servicio recibido

## 1.3 Metodología

<b>Vitrina Mercadológica</b>	
Población	Hombres y mujeres
Perfil del entrevistado	Tener por lo menos un año viviendo en su localidad o ciudad
	Ser mayor de edad
	Ser usuario de algún servicio o trámite de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco
Lugar de aplicación	Instalaciones de la dependencia. Entrevistas realizadas en el municipio de Guadalajara,
Alcance del estudio	Usuario de la dependencia en el estado de Jalisco
Fecha de levantamiento	Junio-Julio del 2009
Esquema de selección de la muestra	Muestreo aleatorio-sistemático y estratificado
Técnica de recolección de datos	Entrevista cara a cara
Tamaño de la muestra	400 entrevistas
Método de estimación de resultados	Los resultados presentados en el estudio son porcentajes y promedios, a algunas variables se aplicó corrección de no respuesta
Intervalo de confianza y error muestral	A nivel general, la muestra cuenta con un error muestral del $\pm 5\%$ e intervalo de confianza de 95%

## 1.4 Procedimientos de estimación

Se denomina procedimientos de estimación a la metodología de tratamiento de los datos de la muestra para garantizar estimaciones no sesgadas del universo investigado. Son fuentes de sesgo las diferentes probabilidades de selección de la muestra seleccionada entre grupos de población de distinta condición, según estrato.

Los resultados presentados son frecuencias con corrección de no respuesta, presentadas en promedios y porcentajes. Se utilizó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

Se utilizó el análisis de Kurtosis en algunas de las variables que, a juicio del analista, se requirieron para la interpretación de los valores estudiados.

El coeficiente de Kurtosis analiza el grado de concentración que presentan los valores alrededor de la zona central de distribución. Se empleó la fórmula siguiente, basados en el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*.

$$g_2 = \frac{(1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^4 * n_i}{((1/n) * \sum (x_i - \bar{x}_m)^2 * n_i)^2} - 3$$

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

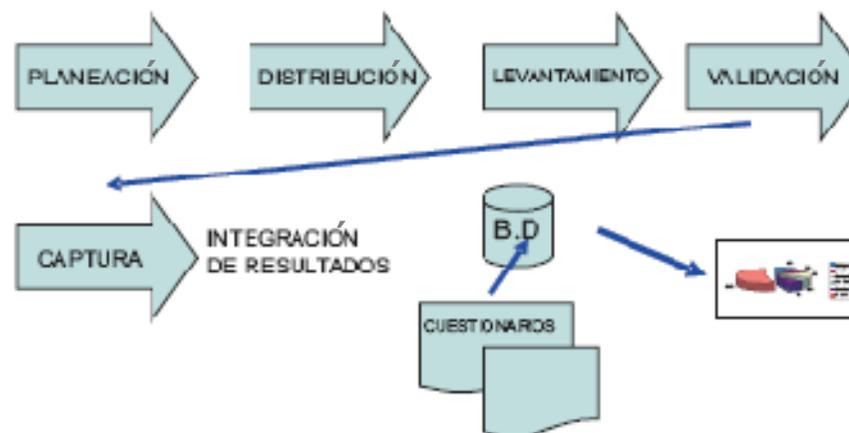
De acuerdo con los objetivos establecidos, la metodología muestral y la validación del estudio, se instaló la siguiente estructura organizacional para desarrollar los trabajos relacionados con el proyecto.

COORDINADOR

Al personal de campo, captura y validación, se le impartió un curso de capacitación e inducción de doce horas con el propósito de garantizar la calidad del estudio. De esta manera, el personal involucrado recibió entrenamiento detallado sobre la forma y técnica necesarias para la obtención de resultados óptimos en las diferentes etapas del proceso, así como los objetivos que persigue la encuesta.

## 1.5 Procedimientos de capacitación y obtención de la información

El siguiente esquema muestra el proceso básico en el desarrollo de los trabajos de la investigación.



## 1.6 Resultados Procuraduría Social

## Ranking Usuarios directos

La pregunta para obtener la evaluación de los usuarios directos respecto a cada dependencia, fue la siguiente ¿Cómo evalúa el trabajo del Gobierno del Estado de Jalisco a través de sus diversas dependencias y secretarías? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente).

La evaluación se aplicó a 20 instituciones del Ejecutivo estatal de las cuales 14 se evaluaron a través de sus usuarios directos.

El resultado que se presenta a continuación corresponde al lugar que ocupa la Procuraduría Social, con base al promedio obtenido:

Lugar	Dependencia	Promedio
9	Procuraduría Social	3.3

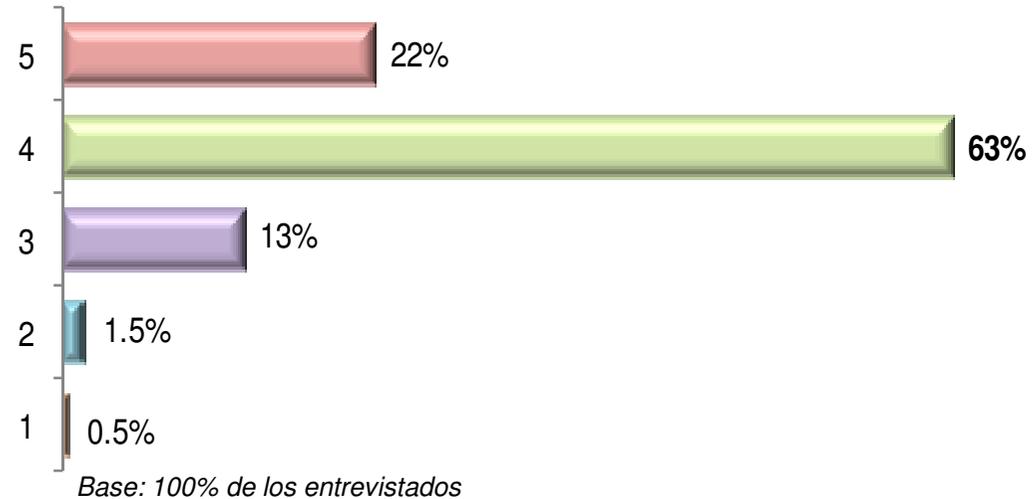
*Base: 67% de los entrevistados cuyo perfil fue considerado usuario directo en la dependencia.  
 El promedio general de las dependencias evaluadas con usuarios directos fue de 3.4.*

**Usuario directo:** Hombres y mujeres entrevistados al momento de acudir a realizar algún trámite o haber solicitado un bien o servicio a alguna dependencia del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales se benefician directamente.

## Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	%
1	0.5%
2	1.5%
3	13%
4	<b>63%</b>
5	22%
<b>Promedio</b>	
<b>4.05</b>	
<b>Kurtosis</b>	
<b>2.103</b>	



La evaluación que se le dio al trabajo de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco como excelente / bueno (5 y 4) fue de 85%, 13% lo consideró como regular (3) y 2% como malo o pésimo (2 y 1). Existe un grado alto de concentración según el coeficiente de Kurtosis.

## Satisfacción y servicio a usuarios

1. A nivel general, ¿cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo al 5 excelente)

Evaluación	Masculino	Femenino
1 Pésimo	1.1%	0%
2	3.2%	0%
3	14.7%	11.4%
4	71.5%	55.2%
5 Excelente	9.5%	33.3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Base: cruce de variable ¿Cómo evalúa el trabajo de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco? Con Sexo 100% de los entrevistados.*

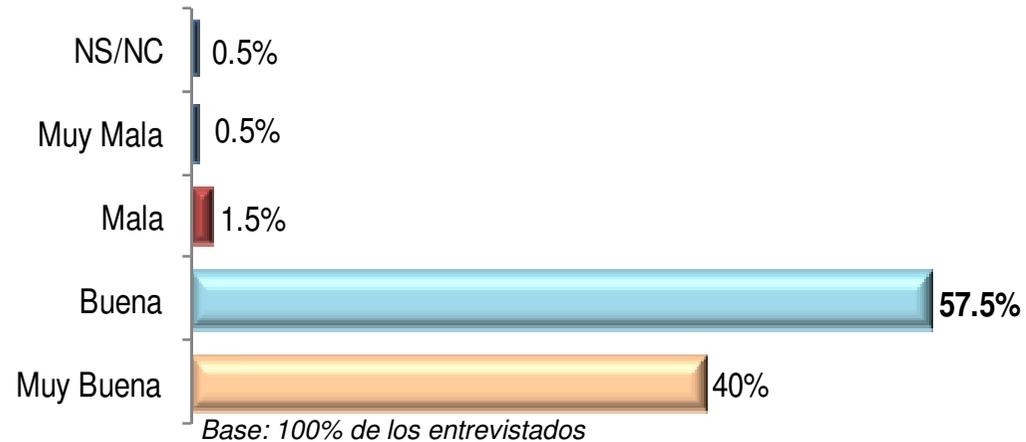
Las mujeres evaluaron de manera más positiva el trabajo de la dependencia, dado que 33.3% evaluó como excelente, mientras 9.5% del género masculino evaluó en ese sentido. Son pequeñas pero notorias las evaluaciones negativas que otorgan los hombres, dado que las mujeres prefieren concentrar su calificación de regular a buena.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

a) Calidad de los servicios / programa:

Calidad	%
Muy Buena	40%
Buena	<b>57.5%</b>
Mala	1.5%
Muy Mala	0.5%
NS/NC	0.5%



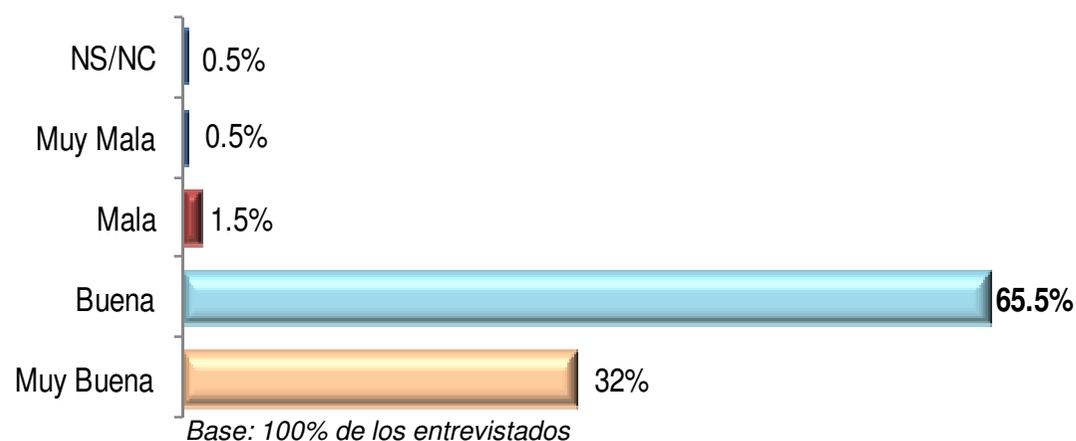
La calificación que se le asignó a la calidad de los servicios / programa de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco, 57.5% otorgó como buena y 40% como muy buena. En el caso contrario, 2% la percibió de mala calidad.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

b) Amabilidad y trato del personal:

Amabilidad	%
Muy Buena	32%
Buena	<b>65.5%</b>
Mala	1.5%
Muy Mala	0.5%
NS/NC	0.5%



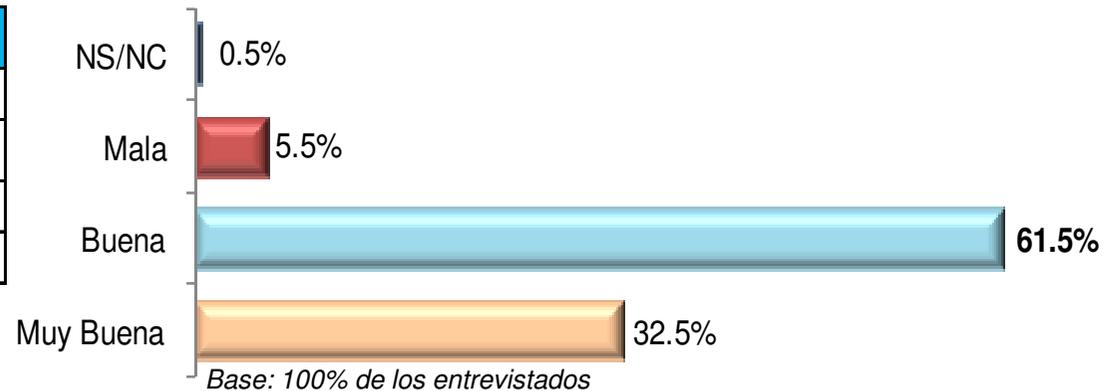
La amabilidad y trato del personal de la Procuraduría Social del Estado de Jalisco es buena, según la opinión de 65.5% de los entrevistados, 32% la consideró muy buena y el resto, con 2%, la consideró mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

c) Rapidez en atención a usuarios:

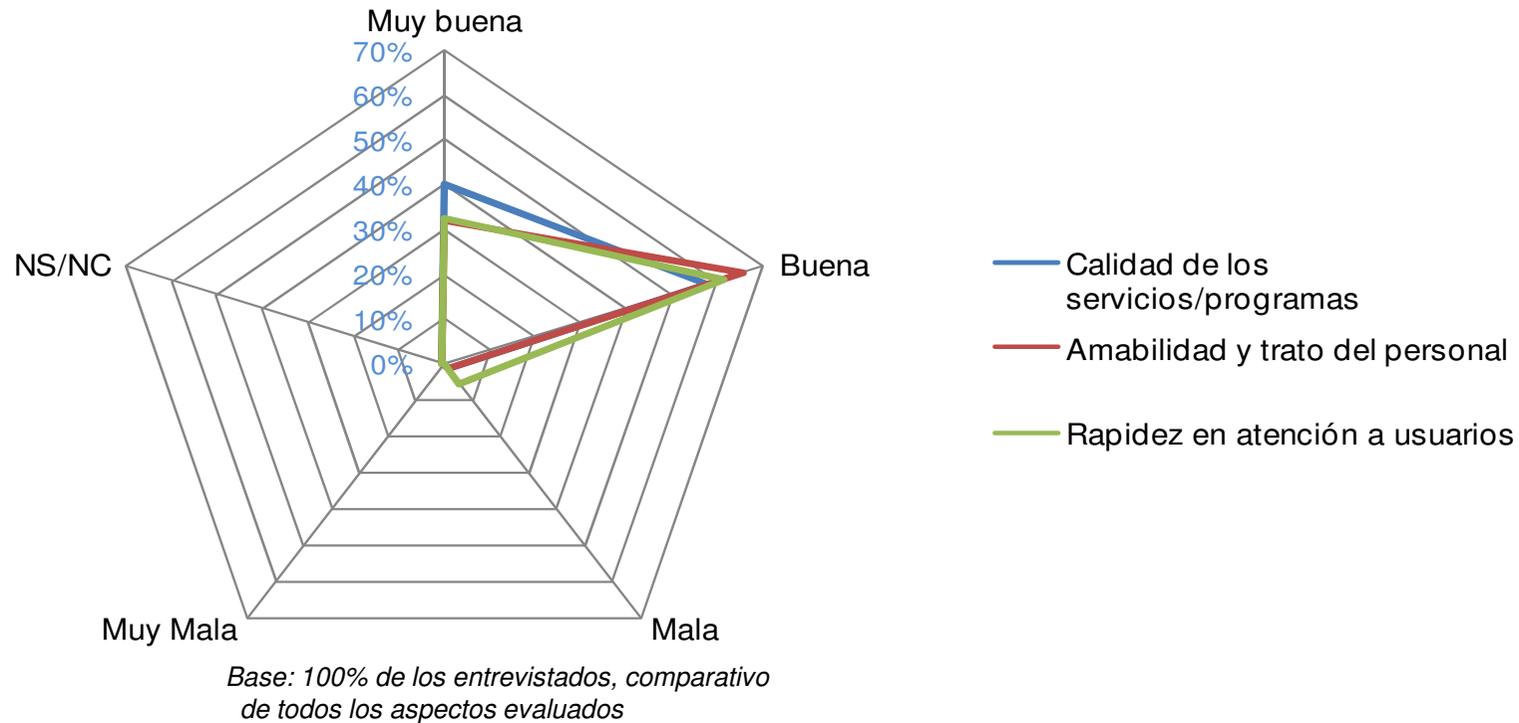
Rapidez	%
Muy Buena	32.5%
Buena	<b>61.5%</b>
Mala	5.5%
NS/NC	0.5%



En la Procuraduría Social del Estado de Jalisco la rapidez en atención a usuarios se consideró buena en la opinión de 61.5% de entrevistados, para 32.5% es muy buena, pero 6% la percibe como mala.

## Satisfacción y servicio a usuarios

2. Según su opinión, ¿qué calificación le da a la Procuraduría Social del Estado de Jalisco en los siguientes aspectos?

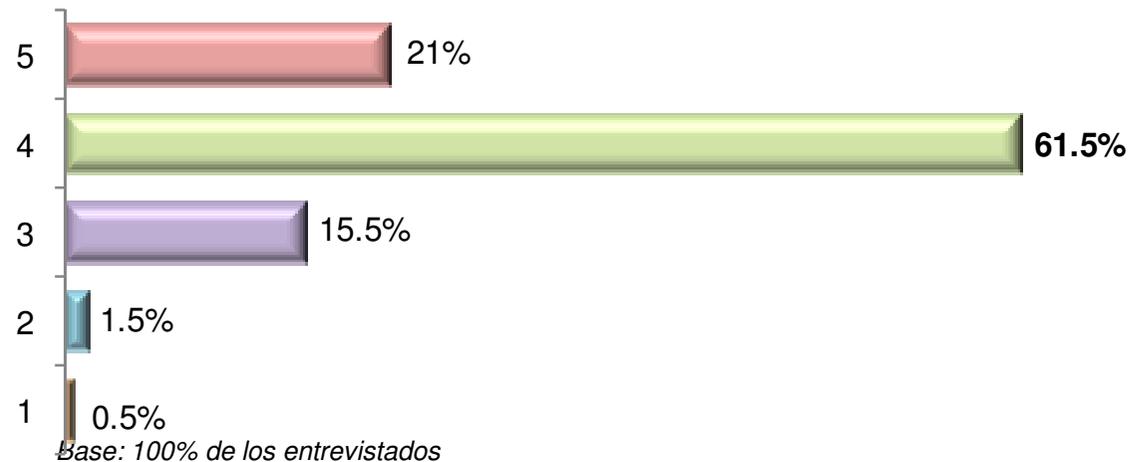


La amabilidad y trato del personal mantiene mayor numero de evaluaciones de muy buena con respecto del resto de los aspectos. La rapidez proyecto una ligera carga hacia la evaluación negativa. El comportamiento general de los aspectos tiene la misma tendencia cuyos valores giran en torno a las calificaciones positivas.

## Satisfacción y servicio a usuarios

3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio que le brinda la Procuraduría Social del Estado de Jalisco? (en escala del 1 al 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente)

Evaluación	%
1	0.5%
2	1.5%
3	15.5%
4	<b>61.5%</b>
5	21%
<b>Promedio</b>	
<b>4.01</b>	
<b>Kurtosis</b>	
<b>1.683</b>	

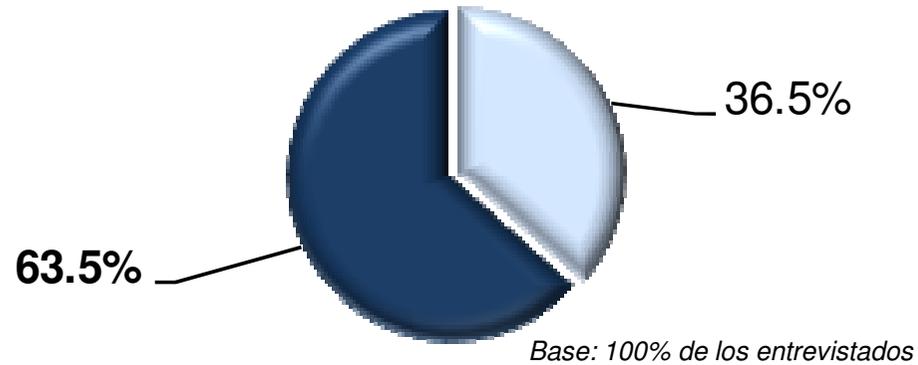


El 82.5% dijo estar satisfecho con el servicio que le brinda la Procuraduría Social del Estado de Jalisco (5 y 4), 15.5% percibió un servicio regular (3) y sólo 2% mostró insatisfacción por el servicio otorgado (2 y 1).

## Evaluación de la dependencia

1. ¿Es la primera vez que viene usted a la Procuraduría Social o ya había venido anteriormente?

Primera vez	%
Sí	36.5%
No	<b>63.5%</b>

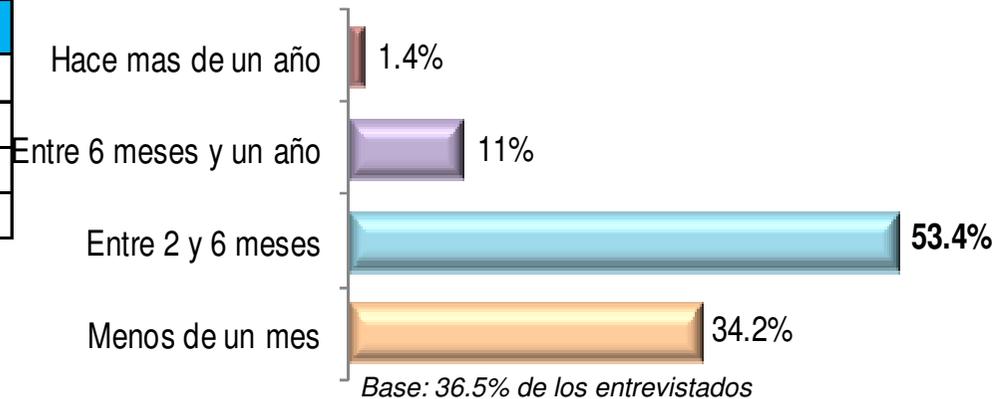


El 63.5% manifestó ser la primera vez que acude a la Procuraduría Social y 36.5% ya había acudido a la dependencia .

## Evaluación de la dependencia

2. Usted que ha venido más de una vez, ¿hace cuánto tiempo hizo su visita anterior aproximadamente?

Tiempo	%
Menos de un mes	34.2%
Entre 2 y 6 meses	<b>53.4%</b>
Entre 6 meses y un año	11%
Hace mas de un año	1.4%

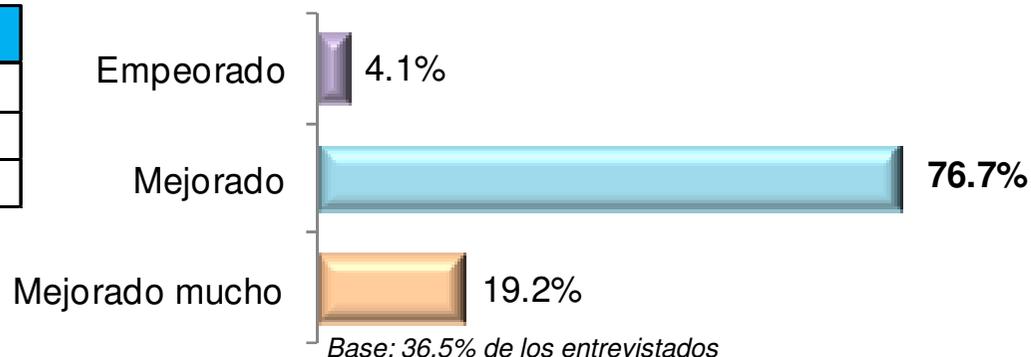


De los 36.5% entrevistados que habían acudido a la Procuraduría Social, 53.4% manifestaron que hicieron sus visitas en un lapso de entre 2 y 6 meses, 34.2% en menos de un mes, 11% entre 6 meses y un año y 1.4% hacia más de un año.

## Evaluación de la dependencia

3. De la última vez que vino a la Procuraduría Social, comparada con la de hoy, ¿considera usted que en términos generales ha mejorado o ha empeorado?

Mejorado o empeorado	%
Mejorado mucho	19.2%
Mejorado	<b>76.7%</b>
Empeorado	4.1%



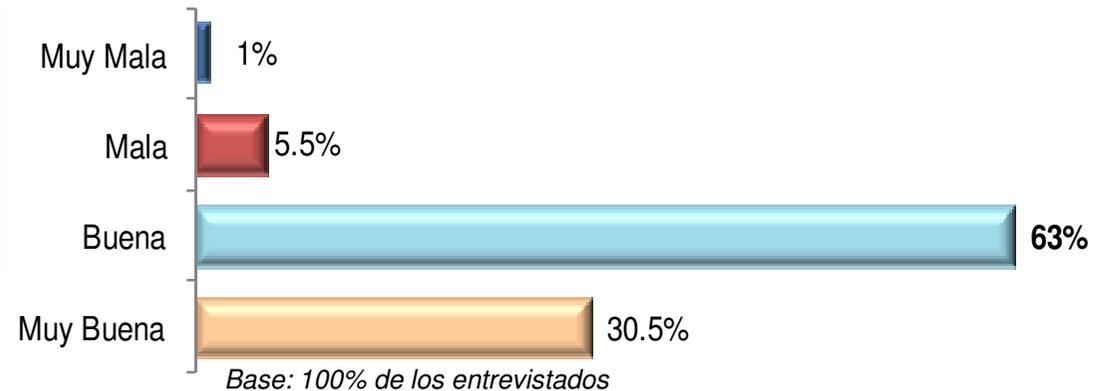
De los 36.5% entrevistados que habían acudido a la Procuraduría Social, 76.7% notó que ha mejorado la dependencia, 19.2% que mejoró mucho; sin embargo 4.1% manifestó que ha empeorado.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Procuraduría Social:

a) Calidad de las instalaciones

Evaluación	%
Muy Buena	30.5%
Buena	<b>63%</b>
Mala	5.5%
Muy Mala	1%



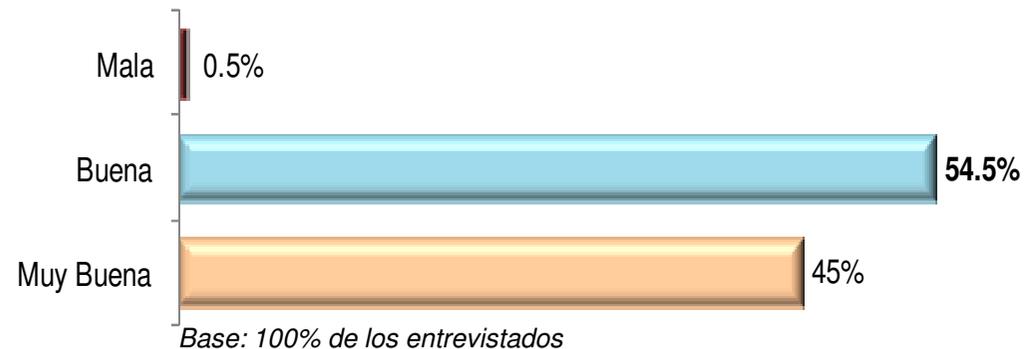
En la calidad de las instalaciones, 63% evaluó que son buenas, 30.5% muy buenas, pero 6.5% las calificó como malas.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Procuraduría Social:

b) Preparación de las personas que le atienden

Evaluación	%
Muy Buena	45%
Buena	<b>54.5%</b>
Mala	0.5%



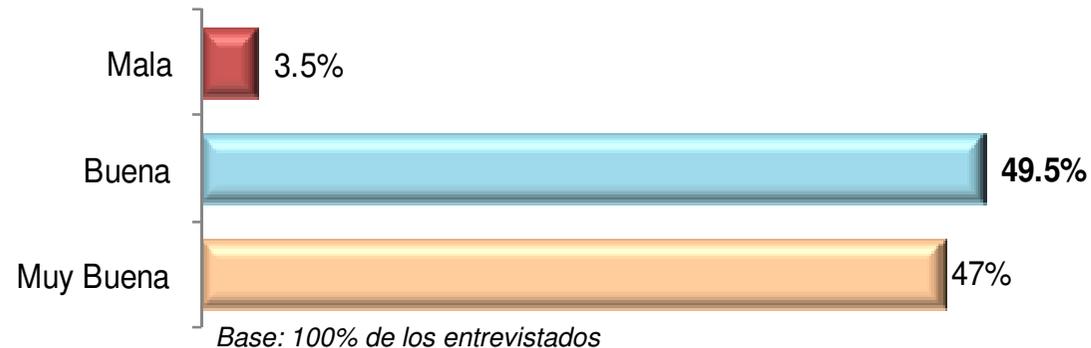
El 54.5% consideró la preparación de las personas que le atienden como buena, 45% como muy buena y 0.5% como mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Procuraduría Social:

c) Amabilidad de los funcionarios

Evaluación	%
Muy Buena	47%
Buena	<b>49.5%</b>
Mala	3.5%



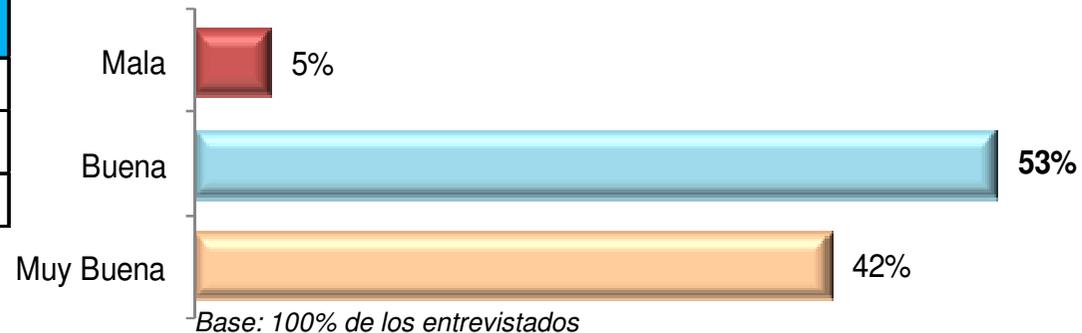
La amabilidad de los funcionarios es buena, pues así lo consideró 49.5% y 47% como muy buena; sin embargo, 3.5% evaluó la amabilidad como mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Procuraduría Social:

d) Claridad en la explicación de los trámites

Evaluación	%
Muy Buena	42%
Buena	<b>53%</b>
Mala	5%



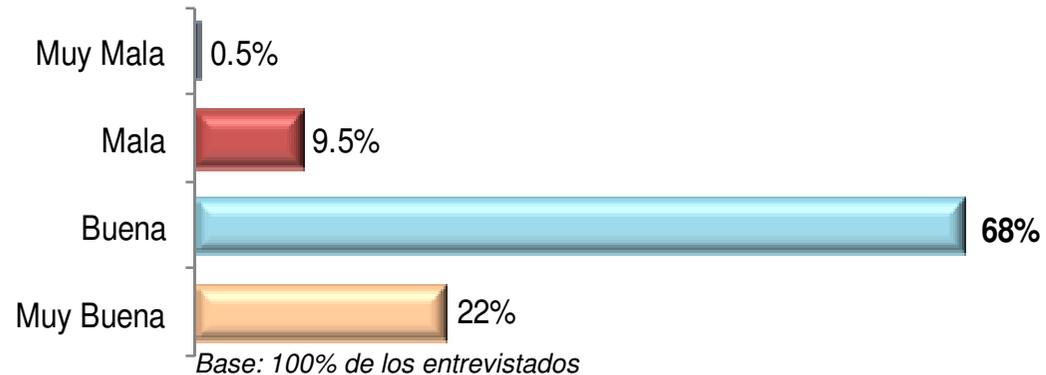
El 53% evaluó como buena la claridad en la explicación de los trámites, 42% como muy buena y sólo 5% manifestó que fue mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Procuraduría Social:

e) Tiempo de espera para ser atendido en trámites

Evaluación	%
Muy Buena	22%
Buena	<b>68%</b>
Mala	9.5%
Muy Mala	0.5%



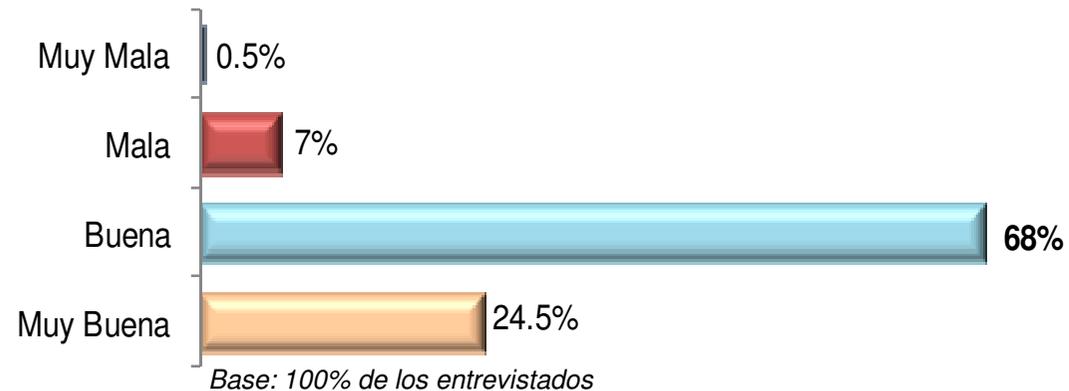
El tiempo de espera para ser atendido en trámites, fue calificado como buena por el 68% y muy buena, opinó el 22%; sin embargo, 10% calificó como mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Procuraduría Social:

f) Agilidad y rapidez para la realización del trámite

Evaluación	%
Muy Buena	24.5%
Buena	<b>68%</b>
Mala	7%
Muy Mala	0.5%



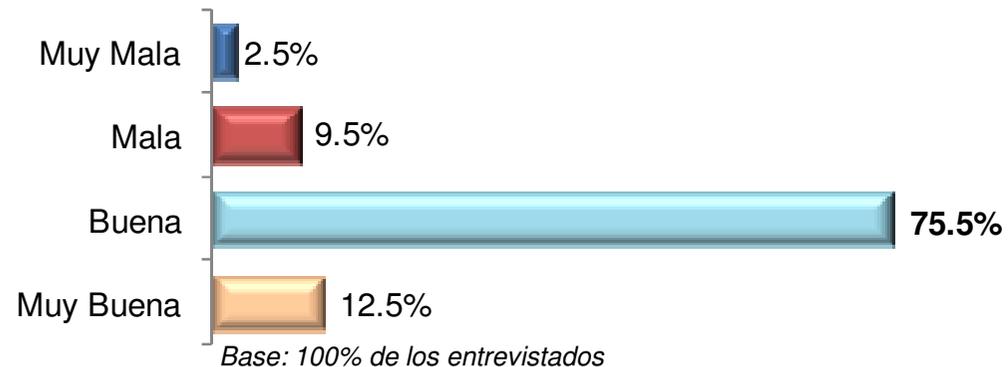
Buena agilidad y rapidez para la realización del trámite opinaron 68%, 24.5% dijeron muy buena; aun así, 7.5% calificó como mala o muy mala.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de la Procuraduría Social:

g) Facilidad para llegar desde su hogar hasta aquí

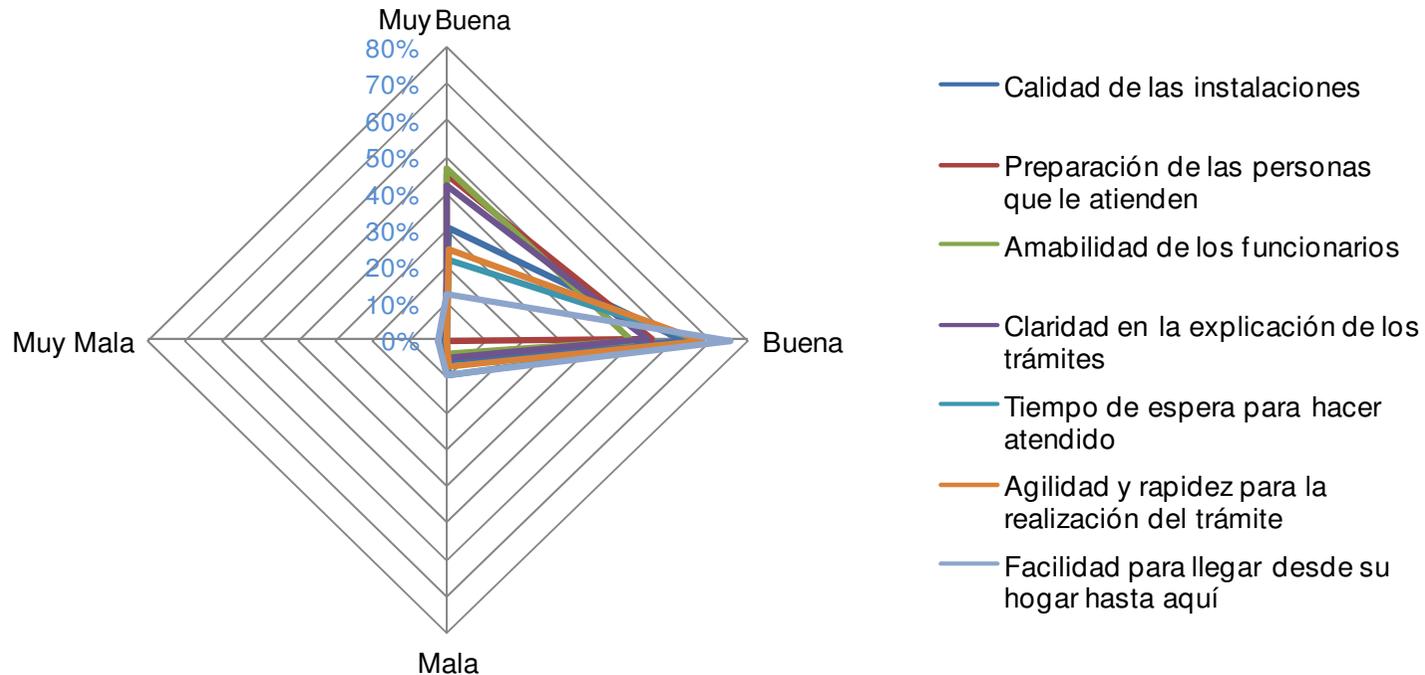
Evaluación	%
Muy Buena	12.5%
Buena	<b>75.5%</b>
Mala	9.5%
Muy Mala	2.5%



El 75.5% dice ser fácil llegar desde su hogar a la Procuraduría Social y 12.5% muy fácil, pero para 12% se les complica la manera de llegar.

## Evaluación de la dependencia

4. Evalúe usted en una escala de Muy Buena, Buena, Mala o Muy Mala las siguientes características de esta dependencia de la Procuraduría Social:



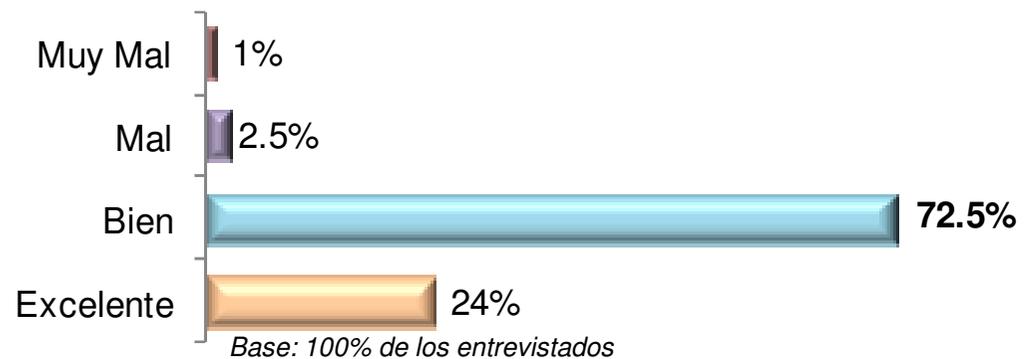
Base: 100% de los entrevistados, comparativo de todos los aspectos evaluados

El grupo de aspectos evaluados de la dependencia desarrolla tenencias inconsistentes -como grupo- sin embargo, de manera individual la intensidad de las evaluaciones fluctúan entre buena y muy buena.

## Evaluación de la dependencia

5. Evalúe usted en una escala de Excelente, Bien, Mal o Muy Mal cómo percibe usted la organización en términos generales de la Procuraduría Social:

Evaluación	%
Excelente	24%
Bien	<b>72.5%</b>
Mal	2.5%
Muy Mal	1%

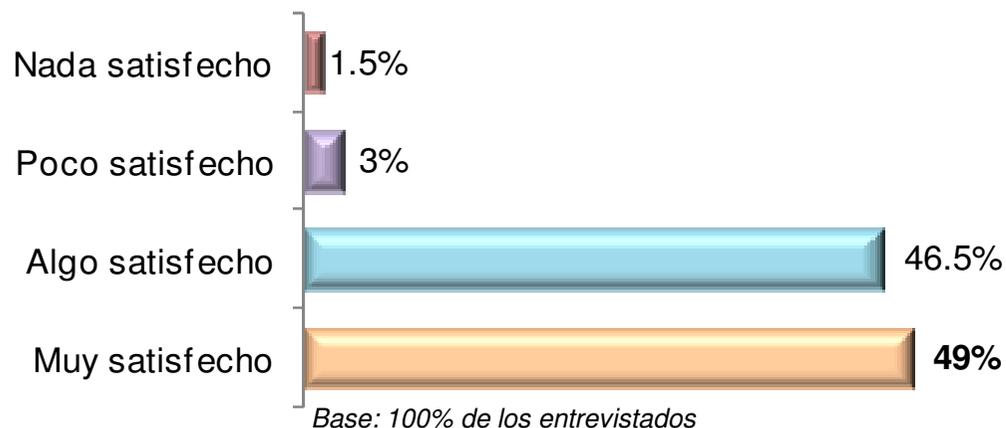


El 72.5% manifestó que está bien organizada la Procuraduría Social, 24% dijo excelente y sólo 3.5% encontró desorganización por esta dependencia.

## Evaluación de la dependencia

6.- ¿Qué tan satisfecho se va usted de la Procuraduría Social respecto de la atención recibida: Muy Satisfecho, Algo Satisfecho, Poco Satisfecho o Nada Satisfecho?

Satisfacción	%
Muy satisfecho	49%
Algo satisfecho	<b>46.5%</b>
Poco satisfecho	3%
Nada satisfecho	1.5%

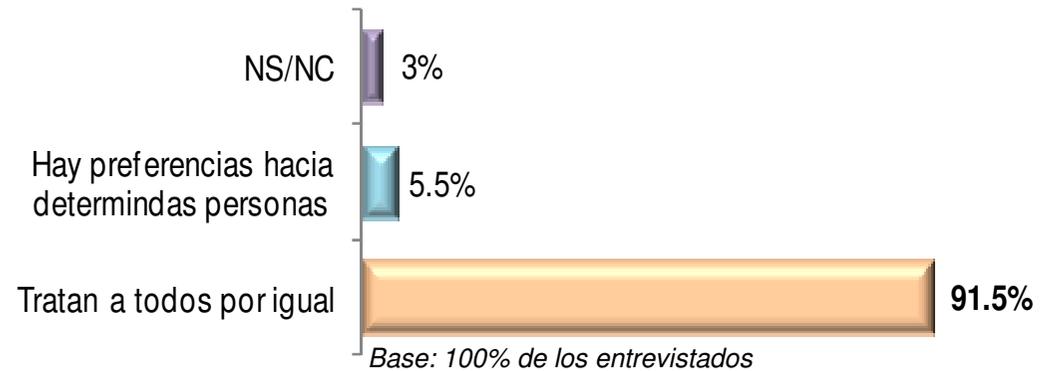


Al dejar la Procuraduría Social, 46.5% se va algo satisfecho, 49% muy satisfecho y 4.5% demuestran insatisfacción al calificar la atención como poco satisfecho (3%) y nada satisfecho (1.5%).

## Evaluación de la dependencia

7.- ¿Considera usted que en la Procuraduría Social se trata a todo el mundo por igual, o piensa usted que favorecen a determinados tipos de personas?

Considera	%
Tratan a todos por igual	91.5%
Hay preferencias hacia determinadas personas	5.5%
NS/NC	3%

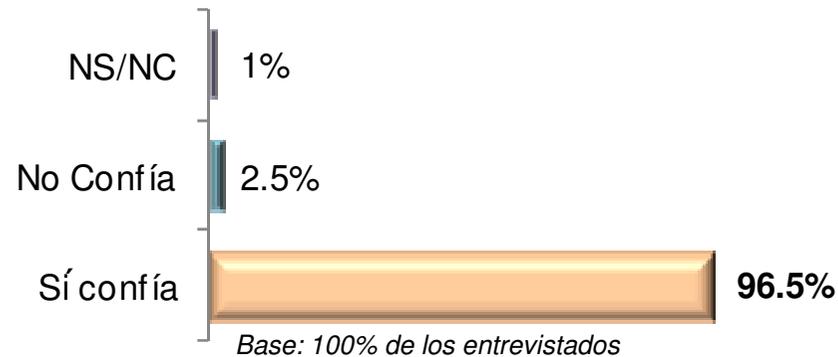


Respecto del trato de que se da en la Procuraduría Social, 91.5% notó igualdad; en el caso contrario, 5.5% notaron preferencias hacia determinadas personas.

## Evaluación de la dependencia

8. Mayormente, ¿confía usted o no en los abogados y funcionarios que le han atendido a solucionar su problema?

Confianza	%
Sí confía	96.5%
No Confía	<b>2.5%</b>
NS/NC	1%

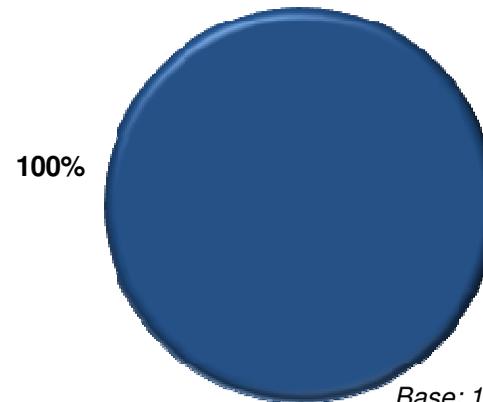


De los entrevistados, 96.5% confía en los abogados y funcionarios que le atendieron para encontrar solución a su problema; sin embargo, 2.5% no confía en ellos.

## Datos generales y sociodemográficos

1. ¿Es usuario de algún servicio o trámite que preste la Procuraduría Social del Edo de Jalisco?

Usuario	%
Sí	<b>100%</b>
No	0.0%



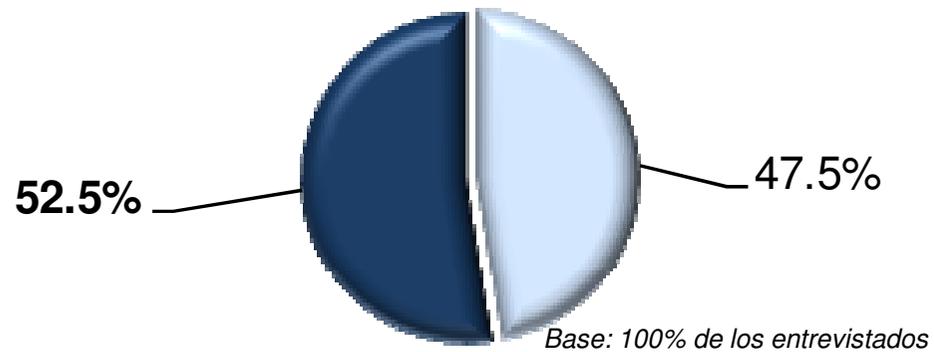
Base: 100% de los entrevistados

El 100% de los entrevistados son usuarios de algún servicio o trámite que presta la Procuraduría Social del Estado de Jalisco.

## Datos generales y sociodemográficos

- Género

Género	%
Masculino	47.5%
Femenino	<b>52.5%</b>

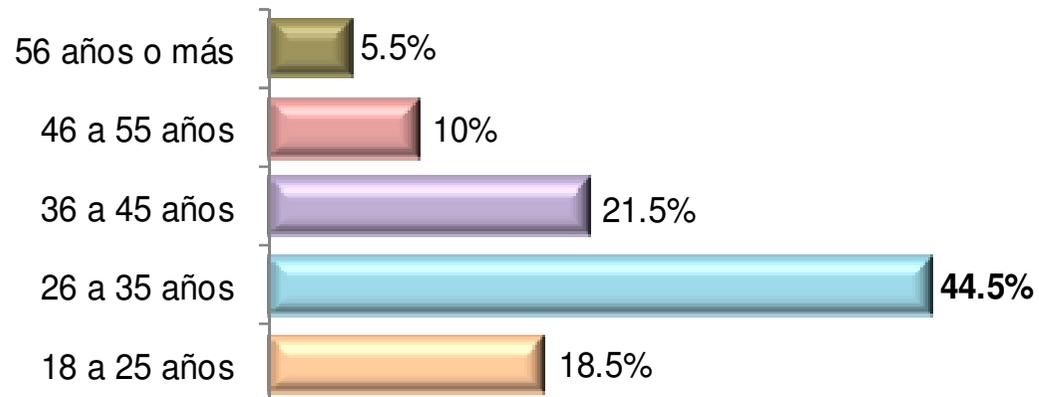


Se entrevistó a 47.5% hombres y 52.5% mujeres.

Datos generales y sociodemográficos

- Edades

Edades	%
18 a 25 años	18.5%
26 a 35 años	<b>44.5%</b>
36 a 45 años	21.5%
46 a 55 años	10%
56 años o más	5.5%



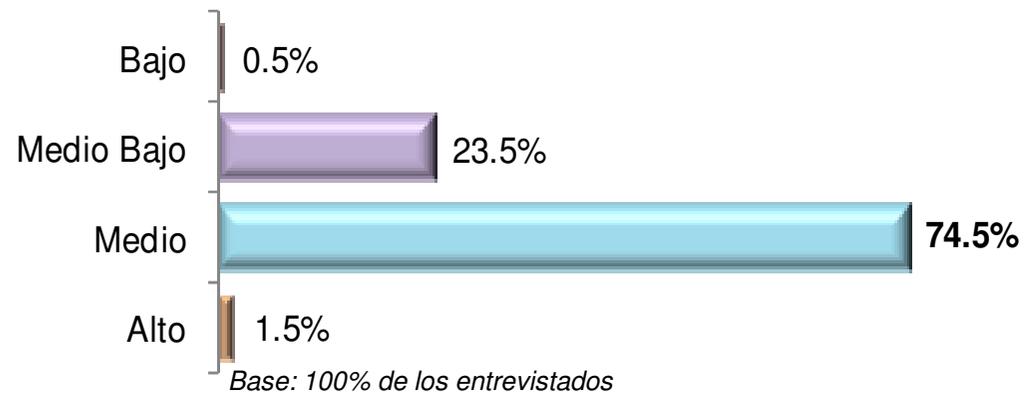
Base: 100% de los entrevistados

44.5% de los entrevistados tiene entre 26 y 35 años de edad, 21.5% de 36 a 45 años, 18.5% de 18 a 25 años, 10% de 46 a 55 años, 5.5% es mayor de 56 años.

## Datos generales y sociodemográficos

- Nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	%
Alto	1.5%
Medio	<b>74.5%</b>
Medio Bajo	23.5%
Bajo	0.5%

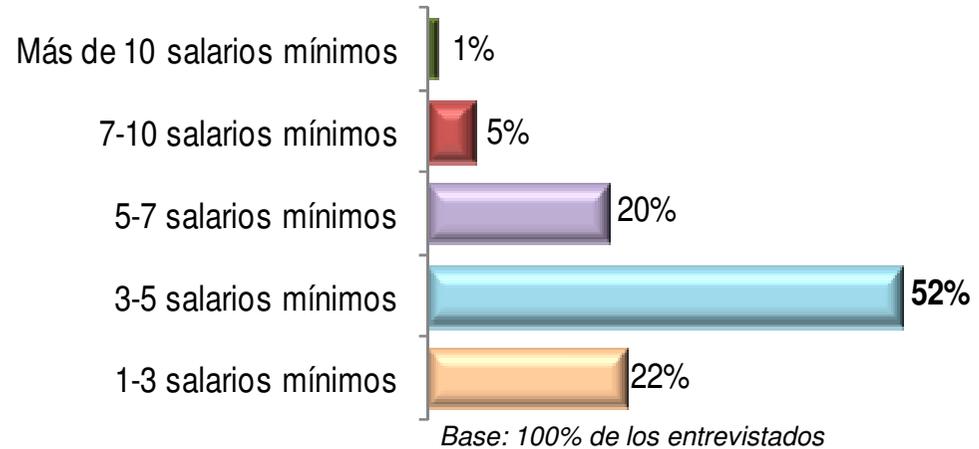


74.5% pertenece al nivel medio, seguido de 23.5% que son de nivel medio bajo, 1.5% nivel alto y los demás 0.5%, de nivel bajo.

Datos generales y sociodemográficos

- Ingresos

Ingresos	%
1-3 salarios mínimos	22%
3-5 salarios mínimos	<b>52%</b>
5-7 salarios mínimos	20%
7-10 salarios mínimos	5%
Más de 10 salarios mínimos	1%



52% de los entrevistados percibe de 3 a 5 salarios mínimos, 22% un ingreso de 1 a 3 salarios, 20% percibe de 5 a 7, 5% obtiene de 7 a 10 salarios y sólo 1% alcanza más de 10 salarios mínimos.

## 1.7 Conclusiones Procuraduría Social

## Conclusiones, Procuraduría Social

### Satisfacción y servicio a usuarios

La evaluación del trabajo de la Procuraduría puede considerarse de buena a excelente, según 85% de los entrevistados que así la percibió. La imagen que ésta refleja resulta favorable, tomando en cuenta que apenas 2% evalúa negativamente a la dependencia.

Los altos niveles de satisfacción, respecto de los aspectos evaluados, hablan de una dependencia funcional y eficiente a la vista de quienes asisten a ella.

<b>Satisfacción de la Procuraduría Social</b> <i>(suma de buena y excelente)</i>	
Calidad de servicios	<b>97.5%</b>
Amabilidad y trato	<b>97.5%</b>
Rapidez en atención	<b>94.0%</b>
Promedio general	<b>96.3%</b>

El promedio general sobre los aspectos evaluados es de 96.3%, cifra que refleja el nivel de satisfacción que sienten los usuarios. Este promedio es uno de los más altos de la evaluación.

Al calificar la calidad de los servicios, así como la amabilidad y trato que reciben los usuarios, la dependencia se vio favorecida; esto indica una atención óptima y un excelente servicio, factores fundamentales para el adecuado funcionamiento del organismo.

El 82.5% declara un nivel de satisfacción bueno y excelente, cifra que podría elevarse si se trabaja más en la rapidez en atención, considerando que este factor fue evaluado como bueno y excelente con un porcentaje menor al de la calidad y amabilidad en el servicio (94%).

## Conclusiones, Procuraduría Social

### Satisfacción y servicio a usuarios

La capacitación del personal que brinda atención al cliente es percibida como buena o excelente por casi la totalidad de los entrevistados, seguido por la calificación otorgada a los funcionarios. Otro aspecto fundamental en la imagen positiva de la secretaría es la claridad en sus trámites. La facilidad para llegar a la dependencia contribuye a que el promedio general de las características de la dependencia baje, al ser evaluado este aspecto como excelente o bueno por 88%, característica que no es del todo controlable.

<b>Evaluación de las principales características de la dependencia</b>	
<i>(Suma de buena y excelente)</i>	
Instalaciones	93.5%
Preparación del personal	99.5%
Amabilidad de funcionarios	96.5%
Claridad en los trámites	95.0%
Tiempo de espera en trámites	90.0%
Agilidad y rapidez en trámites	92.5%
Facilidad de llegada a la dependencia	88.0%
Promedio general	<b>93.8%</b>

El tiempo de espera en trámites cuenta con un menor número de evaluaciones positivas.

Las evaluaciones recibidas por la dependencia se observan en un alto nivel de desempeño.

Otro punto considerable a tratar es el hecho de que los usuarios no perciben algún tipo de favoritismo al ser atendidos; 91.5% tiene esta perspectiva.

## 1.8 Recomendaciones Procuraduría Social

## Recomendaciones, Procuraduría Social

Considerando las evaluaciones y los resultados, es necesario concretar las siguientes acciones respecto de los principales aspectos de la Procuraduría Social.

- Mantener la atención y amabilidad que reciben los clientes, supervisando y controlando el servicio prestado, haciendo constantes evaluaciones para detectar posibles acciones que contribuyan a disminuir la calidad en este aspecto.
- Revisar el sistema de trámites, con la finalidad de detectar fallas, corregirlas y maximizar la atención al reducir tiempos de espera.
- Mantener constante comunicación con los usuarios, con el objeto de detectar posibles fallas en la prestación de algún servicio.
- Estipular por escrito las acciones que están contribuyendo a que la institución tenga una imagen favorable, en relación con la atención y servicio al cliente, con la intención de crear estándares que contribuyan a la continuidad y mejora del servicio.
- Capacitar al personal y los funcionarios de esta dependencia, buscando encontrar áreas de oportunidad donde puedan desarrollarse y contribuir más a la institución.
- Al recibir una evaluación de excelencia, la dependencia debe establecer los mecanismos internos que le permitan seguir con los niveles de satisfacción que los usuarios han experimentado hasta el momento.

# Anexos

